Rapport final du projet Agora 'Base de données GenderClaim'

Introduction

Du 1er novembre 2005 au 31 octobre 2006, le projet 'Base de données : GenderClaim' a été réalisé a l'Université de Gand. Le projet a vu le jour à la demande de l'Institut pour l'Egalité des Femmes et des Hommes, (ci-après l'Institut) et avec le soutien financier d'Agora (Politique Scientifique fédérale). Ce projet a été réalisé par deux équipes de recherche de deux facultés différentes de l'UGent. Le promoteur pour la partie technique de la base de données était le prof. dr. Guy De Tré. Pour la partie « *genre* » du projet, le promoteur était prof. dr. Marysa Demoor. La partie technique a été exécutée par Bert Callens. Lise Gosseye était responsable de la recherche du domaine.

Position du problème

Ce projet visait le développement d'une base de données pour l'Institut. La nécessité de la base de données était définie comme suit : « Depuis sa création, le service juridique de l'Institut recevait de plus en plus de plaintes et de demandes de conseils. Tant la méthode de traitement des plaintes comme le rapportage aux pouvoirs publics nécessitaient davantage de professionnalisme. » La base de données a été développée en néerlandais et en français, parce que l'Institut est une institution fédérale. Les objectifs concrets de la base de données (et ceux du projet visant le développement de cette base de données) étaient définis comme suit :

- traiter les plaintes d'une manière plus rationnelle et efficace ;
- établir les fondements du rapport annuel (stipulé par la loi); à la base des données enregistrées, l'Institut pourra bénéficier systématiquement d'une vue d'ensemble du nombre de plaintes, des phases du traitement, de la langue, de la division géographique, de la nature de la plainte, des dossiers renvoyés et clôturés ;
- une meilleure connaissance de la discrimination dans notre société et comment y remédier;
- fixer des indicateurs analogues au niveau international et européen ;

- procurer des informations utiles aux personnes et aux institutions qui font de la recherche (sociologique, juridique ou autre) sur l'égalité des hommes et des femmes en Belgique.

Localisation

L'Institut traite les plaintes des personnes (M/F) qui se sentent victimes d'une discrimination basée sur le sexe. Les employeurs et les autorités peuvent également demander conseil à l'Institut concernant les lois ou statistiques sur l'(in)égalité.

Littérature

Une expertise de la problématique

Pour exécuter l'analyse de genre et pour établir la liste des indicateurs et des critères, la chercheuse responsable a principalement consulté la littérature quant aux indicateurs existants relatifs à la politique de l'égalité des chances. Elle a étudié des rapports comme par exemple "*Gelijke kansenindicatoren in Vlaanderen, Vlaams Indicatorenboek, Arbeid en Zorg, Verslagen van de Raad van de Gelijke Kansen"*, et des rapports de la Commissie Gelijke Behandeling" des Pays-Bas; etc.

En étudiant la littérature il faudrait tenir compte du fait que les compétences de l'Institut diffèrent des compétences des autres institutions. Les indicateurs qui semblent être importants pour les autres études, ne sont pas toujours utilisables de la même manière pour la base de données de l'Institut.

Une expertise de la base de données

Il ne fallait pas vraiment mener une étude littéraire pour mener à bien l'aspect technique du projet. Les différents systèmes de *database management* étaient pour la plupart semblables. Finalement le système *Cache* de *Intersystems* a été choisi. Et après une étude comparée de différentes technologies *web*, la technologie de *Jakarta Struts* fut choisie.

Description du projet

Une expertise de la base de données

Analyse du domaine

L'analyse du domaine s'est fait en étroite collaboration avec la chercheuse du domaine et l'Institut afin d'obtenir une idée précise du développement actuel et du déroulement souhaité des procédures utilisées pendant le traitement des dossiers.

Analyse de l'infrastructure informatique

Les spécifications minimales du hardware étaient déterminées sur la base du nombre d'utilisateurs de l'application, du nombre de dossiers et autres données, du nombre d'opérations. En vue d'une future utilisation et d'une éventuelle extension des compétences de l'Institut, le matériel informatique suffisamment puissant a été acheté pour remplir cette tâche.

Analyse fonctionnelle

Une analyse fonctionnelle a été écrite fondée sur l'analyse du domaine, qui à son tour forme le projet de l'application à construire.

Le schéma conceptuel de la base de données

Un schéma conceptuel de la base de données a été élaboré sur la base d'une analyse fonctionnelle, qui détermine la structure finale de la base de données. En raison d'une économie d'espace il a été décidé de ne pas afficher ce schéma ici.

Développement du logiciel

Le développement du logiciel peut être divisé en trois parties :

- Implémenter la base de données d'après le schéma conceptuel dans le système Cache.
- Développer une interface web en utilisant la technologie de Jakarta Struts et Java Server Pages.

- Développer le moteur de l'application et le lien entre l'interface et la base de données, en utilisant Java.

Experte du domaine

Analyse de genre

Lors de l'analyse de genre les plaintes enregistrées à l'Institut étaient analysées. De cette manière la procédure parcourue par un dossier a été découverte. D'autre part les catégories essentielles ont été dégagées, dont doit disposer cette base de données pour un rapportage correct sur les statistiques et sur les données disponibles.

On a analysé entre autres : Que est-ce qu'on demande déjà au plaignant ? Qu'est-ce qu'on devait demander en plus ? Quelles sont les données essentielles ? Quelles données sont superflues pour un bon déroulement de la procédure et pour un rapportage correct ? Quelles catégories sont utilisables pour bien distinguer les plaintes ? Quel niveau de précision est requis pour la catégorisation ? Quelles données sont souhaitées et quelles sont vraiment nécessaires. En analysant ces problèmes, on tient toujours compte des critères internationaux, comme par exemple la catégorisation qui est en usage à la Commissie Gelijke Behandeling aux Pays-Bas, était également utilisée par les chercheurs comme ligne directrice pour établir des catégories des données à rapporter.

Suite à l'analyse de gender et l'analyse du domaine du chercheur de la base de données, une analyse fonctionnelle a été établie dont on peut retrouver la synthèse sous le titre « Fonctionnement de la base de données ».

Conditions de respect de la vie privée

En raison du nombre élevé de données à caractères personnelles dans la base de données, il fallait présenter la base de données à la Commission de la protection de la vie privée. Voici une synthèse de communications entre l'équipe de recherche et la commission, c'est-à-dire les problèmes auxquels ils ont été confrontés :

Evolution :

- 08/03 : premier e-mail : demande d'information concernant les démarches à entreprendre ; synthèse des objectifs de la base de données ;

- 24/04 : réponse de la commission (e-mail) : besoin de plus d'information ; question spécifique quant à la clarté sur le responsable du traitement ;
- 29/05 : description de la base de données et les objectifs de l'Institut (le responsable du traitement) ; pour la description de la problématique du dossier de respect de la vie privée il a été renvoyé à la loi sur le respect de la vie privée et l'e-mail de la commission de 25/04 ; la question la plus importante : s'agit-il d'un traitement primaire qui est conciliable avec les objectifs de l'Institut ; la base de données ne répond pas aux catégories des objectifs disponibles ;
- 11/07 : réponse de la commission : oui, c'est un traitement primaire, mais le but et la description du traitement doivent être formulés par nous-mêmes en utilisant la loi de création de l'Institut (il s'agit de plusieurs buts conciliables) ;
- 01/08 : déclaration
- 26/09 : accusé de réception : numéro accordé ; on demande de préciser le but de la base de données ;
- 05/10 : courrier envoyé avec la précision du but.

La déclaration

- enquête sur les conditions de respect de la vie privée de notre base de données ; lois d'exception auxquelles on doit répondre : par exemple rassembler des données judiciaires ;
- établir des catégories de données à traiter (en utilisant l'analyse fonctionnelle) : quel genre de données est conciliable avec le but de la base de données et quelles données pouvons nous demander et sauvegarder ; des données d'identification, des caractéristiques personnelles (l'âge et le sexe), la composition de la famille, la formation, la profession et l'emploi.
- enquête sur les bases réglementaires ou légales pour le traitement des données judiciaires, ceci est justifié par la mission juridique ;
- établir des catégories de destinataire(s) des données (quelles données peuvent être vues par qui ?), liste prévue en annexe ;
- comment notifier ces données et quelles sont lés mesures adoptées en la matière;

- rassembler les informations sur les mesures prises pour protéger les données dans la base de données et dans le bâtiment même ;
- enquête sur la possibilité de faire une exception sur la notification (si le plaignant donne les coordonnées d'un tiers).

Tout cela est réalisé en utilisant l'analyse fonctionnelle, la loi de création de l'Institut et la version coordonnée de la loi relative à la protection de données à caractère personnel du 8 décembre 1992.

Instruments de rapportage

S'appuyant sur les souhaits de l'Institut et en utilisant des études européennes et des études internationales, les paramètres des rapports sur la base de données étaient établis. On peut retrouver la description des données de rapportage dans l'analyse fonctionnelle de la base de données. Il s'agit de catégories de terrains, de l'information sur les requérants et les défendeurs, et de l'information sur le déroulement des dossiers (le début, la fin, la durée etc).

Symposium

En collaboration avec l'Institut, l'experte du domaine était responsable de l'organisation d'un symposium. Au symposium, qui avait lieu le 17 novembre, la base de données était présentée au public. Il y avait aussi une opportunité pour réfléchir sur l'inégalité et la pertinence politique de la base de données.

Fonctionnement de la base de données

Le lecteur recevra ici une synthèse du fonctionnement de la base de données. Pour une description complète de la base de données et ses fonctions nous renvoyons le lecteur à l'analyse fonctionnelle (qui a été présentée à la réunion avec le BGC le 21 mars). Pour les utilisateurs de la base de données un mode d'emploi sera prévu au stade expérimental. Pour le fonctionnement technique de la base de données on renvoie le lecteur à l'analyse du procès du chercheur de la base de données.

Deux types de dossiers

Tout d'abord il était nécessaire de faire une distinction entre les deux types de demandes qui parvenaient à l'Institut. Deux types de demandes correspondent à deux sortes de dossiers. En traitant les **dossiers de plaintes**, l'Institut accomplit sa tâche d'aider toute personne sollicitant une consultation sur ses droits et ses obligations. Il s'agit, dans ce cas, d'un appel à l'aide personnel du plaignant. Si le demandeur a une question concernant des informations générales sur la législation ou la juridiction (il peut s'agir d'avocats, de syndicats ou d'employeurs) ou si le demandeur veut s'informer sur le fonctionnement de l'Institut (chercheurs, étudiants ou responsables politiques), il s'agit de **dossiers d'information**. Les deux types de dossiers demandent des procédures différentes et doivent être séparés dans les rapports.

Ouverture d'un dossier

C'était la volonté de l'Institut de pouvoir enregistrer chaque demande, indépendamment du moyen de communication par lequel la demande était transmise. On peut discerner dans cette phase trois façons de transmettre les demandes (distinction d'après le moyen) : contact téléphonique, contact par courrier, contact par e-mail. Le moyen du premier contact est enregistré dans le système, et sera montré dans les rapports. L'enregistrement des contacts demande de l'utilisateur qu'il introduise un certain nombre de données dans le système. Lors de l'enregistrement d'un nouveau contact (premier contact), l'utilisateur ouvre un dossier en introduisant les données nécessaires. Un numéro de dossier sera attribué automatiquement. L'utilisateur devra déterminer s'il s'agit d'un dossier de plainte ou d'information.

Après avoir ouvert un dossier de plainte, l'utilisateur devra prendre une décision sur les conditions auxquelles la plainte doit répondre, afin d'être traité à l'Institut. L'utilisateur jugera de la recevabilité, de la compétence et du bien-fondé de la plainte. Le jugement de l'utilisateur déterminera le déroulement du dossier.

Clôturer un dossier

Un dossier en cours peut être clôturé à plusieurs moments et pour des raisons différentes. En outre, le système doit permettre qu'un dossier clos, soit réouvert en se basant sur les

nouvelles données. Si il n'y pas de réponse du plaignant six mois après l'envoi des courriers types ou des rappels, le système avertit l'utilisateur de ce fait. Cela doit éviter que les dossiers restent ouverts pendant des années et qu'ils faussent les statistiques. Pour ces dossiers il y a une liste de 'dossiers à clôturer' qui est généré automatiquement par le système. La liste n'apparaîtra néanmoins pas automatiquement sur l'écran de l'utilisateur. L'utilisateur lui-même doit régulièrement demander la liste et décider de clôturer les dossiers ou non. Il est toujours possible de consulter la liste et l'utilisateur a toujours le choix de clôturer le dossier.

L'utilisateur peut clôturer chaque dossier à chaque moment (non seulement ceux de la liste). Il s'agit toujours d'une action faite par l'utilisateur lui-même. *Le système ne clôturera jamais des dossiers automatiquement.* Si on clôture un dossier il est nécessaire d'indiquer la raison pour laquelle on clôture le dossier. L'utilisateur peut choisir parmi 4 raisons pour la clôture. Il s'agit de : terminé, non compétent, non fondé, non recevable. L'utilisateur cliquera sur ce qui applique.

<u>Lettres types</u>

Dans la procédure de traitement des dossiers de plainte, il y a des étappes qui reviendront dans la plupart des dossiers. Pour éviter ce travail inutile, il y un certain nombre de lettres type prévues dans le système. Quand l'utilisateur remplit les données correspondantes dans les cases prévues à cet effet, ces lettres types seront générées automatiquement.

La lettre type 'accusé de réception', sera générée automatiquement pendant l'enregistrement de chaque dossier. Si l'utilisateur décide que la compétence de l'Institut ne peut pas s'appliquer dans ce dossier, le système peut générer une lettre type 'manifestement pas compétent'. Si la date, la signature ou des coordonnées importantes sont manquantes, l'utilisateur peut envoyer une lettre type accompagnée d'un formulaire de recevabilité. Si l'utilisateur décide que la plainte n'est pas fondée, le système peut générer une lettre 'manifestement pas fondé'.

Pour chacune de ces lettres il existe également un rappel dans le système. Au cas où il n'y a pas de réponse endéans les trois mois, un rappel sera envoyé.

Catégories de contenu

Pour catégoriser le contenu d'une demande d'enregistrement, l'utilisateur disposera d'un écran 'contenu de la demande' où les cases pour lesquelles la plainte de discrimination se produit (et éventuellement ses subdivisions) peuvent être facilement cochées.

A côté des listes de cases, l'utilisateur disposera d'un écran à remplir librement pour garder le contenu d'une demande. L'utilisateur peut toujours apporter des modifications et des informations additionnelles.

Les parties concernées

Les données des parties concernées dans un dossier sont sauvegardées dans un écran à part, qui s'appelle 'parties '. Les différentes données peuvent être appelées individuellement dans le dossier. Il est possible que la même personne (morale et physique) fasse partie de plusieurs dossiers. Ou que la même personne ait des rôles différents dans plusieurs dossiers. Par exemple le plaignant d'un dossier peut être le défendeur d'un autre dossier. Selon nous il est souhaitable que dans le système tous les dossiers d'une même personne (soit physique ou morale) soient liés (toujours avec mention de la qualité de la personne dans le dossier). Quand un utilisateur introduit les coordonnées de quelqu'un dans le système, tous les dossiers en cours ou clôturés seront affichés.

Les données du plaignant doivent toujours être remplies. L'Institut ne veut pas traiter des plaintes anonymes. Le plaignant peut être une personne physique ou morale. Si un dossier est constitué de plusieurs plaignants, toutes des personnes physiques avec la même plainte contre le même auteur, plusieurs dossiers seront quand même ouverts. Chaque dossier aura un seul plaignant.

Les données utilisées pour identifier une personne (physique: nom, prénom ou morale :nom et forme juridique) et l'adresse du plaignant seront remplies automatiquement à l'en-tête des lettres types. Le système disposera d'un lien entre la case 'les coordonnées' et la case 'lettres types'.

Le défendeur est l'adversaire dans un dossier. C'est l'instance (personne physique ou personne morale) de laquelle le requérant se plaint. Bien qu'il y ait toujours une partie adverse dans les dossiers, il n'est pas nécessaire que l'Institut le connait. Les données du

défendeur ne seront donc pas obligatoires. Si les données du défendeur sont remplies, elles seront liées aux lettres types.

Il est possible que le plaignant se soit constitué partie civile, ou envisage de le faire, il est possible qu'il ait déjà pris un avocat. Ou que le défendeur lui aussi pourrait avoir un avocat. Dans ces deux cas, il est important que l'Institut dispose de ses coordonnées, et elles seront enregistré dans la case 'coordonnées représentant'. Ces données seront sauvegardées et liées aux lettres types.

Les 'intéressés' dans un dossier sont toutes les parties qui n'ont pas un intérêt direct dans le dossier ; syndicats ou organisations. Il n'y a pas de lien entre leurs coordonnées et les lettre types.

Dans la case 'coordonnées du témoin' d'une plainte, seront mémorisées les témoins du plaignant ou éventuellement du défendeur dans le dossier. Dans l'écran facultatif du contenu du dossier, l'on pourra remplir les témoignages, les déclarations ou renvoyer aux pièces à conviction.

Conclusion

Grâce à une collaboration efficace entre les deux équipes de recherche, les desiderata du projet sont réalisés. La base de données créée dispose de toutes les fonctions nécessaires, afin de pouvoir rassembler les données et indicateurs de genre nécessaires et pour un traitement efficace et rapide de dossiers. Au stade expérimental les modifications et informations additionnelles seront apportées, tant que celles-ci ne modifient pas radicalement l'application. La base de données sera exposée à une série de tests de nature technique et fonctionnelle, au niveau du logiciel et du stress. Au stade expérimental un mode d'emploi non-technique sera écrit pour les utilisateurs. La Commission de la protection de la vie privée n'a pas encore prononcé de jugement sur la base de données. Ce dossier sera lui aussi terminé au stade expérimental.